



# 市民が真ん中 接遇ガイドブック



令和5年3月

おもてなし満足度向上PT

# 目次

はじめに	
1. おもてなしの指針	・・・ 1
基本編	
1. 第一印象	・・・ 2
(1) あいさつ	
(2) 身だしなみ	
(3) 身だしなみチェックシート	
2. 基本的な態度	・・・ 4
(1) 姿勢	
(2) 接遇の5つのステップ	
応用編	
1. 窓口での対応	・・・ 6
(1) 接遇の基本表現	
(2) まちがえやすい敬語表現	
2. 電話での対応	・・・ 8
(1) 電話の心構え	
(2) 電話のかけ方	
(3) 電話の受け方	
3. 来訪者の案内	・・・ 12
(1) 案内のマナー	
4. 接遇のポイント	・・・ 13
(1) おもてなしチェックシート	
その他	
1. カスタマーハラスメントについて	・・・ 14
(1) カスタマーハラスメントとは	
(2) 初期対応	
(3) ハラスメント行為別対応例	
(4) 職員の考え方	

## 1. おもてなしの指針



### 市民が真ん中おもてなしスピリッツ

～全ての職員が市民の役に立つ市役所を実現させるために～

- I 「市民が真ん中」の理念のもと、市民のために何事も前向きに、そしてスピード感を持って取り組みます。
- II 職員一人ひとりが「目配り」「気配り」「心配り」を日頃から意識し、気持ちの良い挨拶、市民に寄り添った誠実な対応を心がけます。
- III 市役所の仕事を通じて、市民の喜びや幸せを支えることに、やりがいを感じることでできる職員を目指します。

『市民が真ん中おもてなしスピリッツ』は  
接遇（おもてなし）の精神を現す指針として作成されました。

全ての職員がこの指針をもとに、  
「市民が真ん中」の視点で市民の役に立つ市役所を目指しましょう。

市民が真ん中の根底にある「傾聴と市民参画」を大切に

memo

## 1. 第一印象

### (1) あいさつ

おもてなしの基本は『あいさつ』です。気持ちよく人に会い、気持ちよくその目的を果たして、気持ちよく別れるためのあいさつを心がけましょう。

- ・あいさつは自分から「おはようございます」
- ・市民対応は素早く、笑顔で「どのようなご用件でしょうか」
- ・お礼、おわびは早めに「お待たせしました」「申し訳ございません」
- ・大切な別れのあいさつ「ありがとうございました」

#### ポイント

職員同士のあいさつも忘れずに！

### (2) 身だしなみ

市民に気持ちよく手続きを進めてもらうためには、職員に対して「信頼感」と「安心感」を抱いてもらうことが非常に重要です。

第一印象は職員の服装などの見た目で見まります。TPOを考えた服装は今治市職員としての最低限のマナーです。清潔感のある服装をいつも心がけましょう。

※TPO : Time (時) Place (場所) Occasion (場合)

- ・幅広い年代の方に好印象を与えるものを意識
- ・市役所を訪れる市民の心情（不安や怒り）に対する配慮を
- ・「おしゃれ」は自分のために「身だしなみ」は相手のために

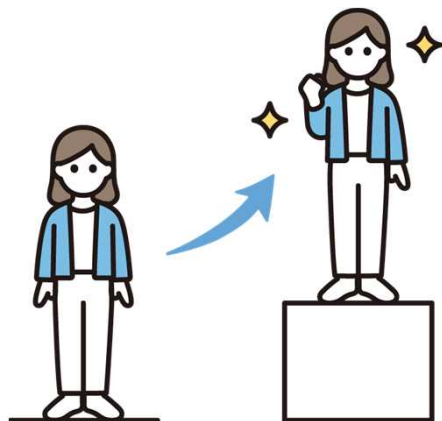


(3) 身だしなみチェックシート

身だしなみについてチェックしてみましょう。

チェック項目	✓
名札は立っても座っても見える位置についていますか	
髪は清潔にしていますか 髪はのびていませんか	
ヘアカラーは明るすぎないようにしていますか	
爪は伸びすぎていませんか ネイルは派手すぎませんか	
体臭や口臭だけでなく、香水等の匂いにも気を付けていますか	
上着やズボン、スカートはカジュアルすぎませんか	
首元や裾に汚れやしわはありませんか	
アクセサリーは相手に違和感を与えないものになっていますか	
靴はTPOに合わせて履いており、汚れていませんか。	
清潔感がありますか。	

memo



memo

## 2. 基本的な態度

### (1) 姿勢

応対の姿勢は、良い第一印象を与えるために大切なものです。正しい姿勢での市民対応を心がけましょう。

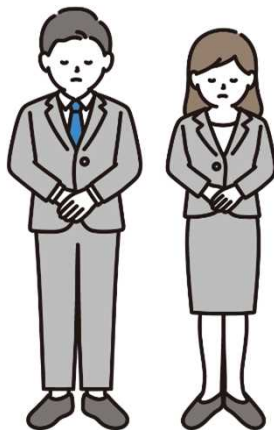
#### ・立った姿勢



肩の力を抜いて、自然体で背筋を伸ばします。

視線は 前方やや下に、ひざを伸ばしてかかとをそろえ、手は自然に体の両側におろします。

#### ・おじぎのマナー



会 釈（上体の角度は約15度）

「おはようございます」

「少々お待ちください」

普通の礼（上体の角度は約30度）

「ありがとうございます」

「失礼します」

丁寧な礼（上体の角度は約45度）

「申し訳ございません」

#### ポイント

廊下などですれ違うときには軽く会釈をしましょう

(2) 接遇の5つのステップ

memo

**ステップ① お越しになったとき**

- ・第一印象：初対面の相手は、少しでも速くあなたを知ろうと努めます。  
服装・表情・態度など最初に与えた印象は容易に消せません。
- ・あいさつ：さわやかなあいさつは相手の心を開き、自分自身も気持ちよく相手と向かい合えます。
- ・姿勢：姿勢や動作は無意識にあなたの気持ちを表現しています。  
口先だけや過度なへりくだりは好ましくありません。

**ステップ② 用件を聞き、話す**

- ・聞く：相手の目を見て相づちを打ちながら、目的や真意をつかみ、  
時には自分の言葉に置きなおして確認しましょう。
- ・話す：専門用語や役所言葉は控え、分かりやすくはっきりと話すことが大切です。

**ステップ③ 内容を判断する**

- ・的確な判断：正しい判断をするためには正しい知識が必要です。  
判断の遅れは相手の不信を招きます。
- ・柔軟な判断：処理を急ぐあまり、しゃくし定規になっていないか、自分の一存で処理して良いのか、時には立ち止まって再考することも大切です。

**ステップ④ 処理**

- ・すぐできること：その場で処理します。
- ・少し時間がかかる場合：相手に説明して理解を求めます。
- ・一定の日数がかかる場合：「●日までにお渡しします」等ははっきり伝えます。

**ステップ⑤ お帰りになる時**

- ・相手が満足したのか、納得したのかを確認します。
- ・「お疲れさまでした」「お気をつけて」などのプラスひとことが、来庁者の心をさわやかにします。

📌 memo

## 1. 窓口での対応

### (1) 接遇の基本表現

接遇の基本は言葉です。8つの基本表現を身につけましょう。

#### 1. おはようございます。どのようなご用件でしょうか

来客を快く迎える最初のアプローチです。「私がお話をうかがいます」という気持ちを込めて言いましょう。

#### 2. かしこまりました

「私が確かに承りました」という責任を明確にする言葉です。

#### 3. 少々（しばらく）お待ちください

「やむを得ずお待ちいただきます」という気持ちを伝えることが大切です。待たせる理由や時間の目安を言い添えるとなお親切です。

#### 4. お待たせいたしました

待たせた時間の長さに関わらず、おわびの気持ちを込めて言いましょう。

#### 5. 申し訳ございません

必要なときは、言い訳をせず素直に謝すことも必要です。

#### 6. おそれいます

相手に何かをしてもらうときや、本題に入る前に言います。

#### 7. 失礼いたします

相手の話や動作を中断してこちらの用件を伝えるときに、おわびの気持ちを込めて言います。

#### 8. ありがとうございます

感謝の気持ちを込めて言います。





(2) まちがえやすい敬語表現

日常生活でよく使われている敬語表現の一例を挙げてみました。的確な使い方を心がけましょう。

× or △	○
お客様が申された	お客様がおっしゃった
〇〇課で何ってください	〇〇課でお尋ねください
だれ、お名前は	どなたさまでしょうか
知っていますか	ご存じでしょうか
ありません	ございません
知りません、わかりません	存じません、わかりかねます
席にいません	席を外しております
来てください	お越しください
聞いております	承っております
言っておきます	申し伝えます

ポイント

上記はほんの一例です。  
状況や相手に合わせた言葉のエチケットを心がけましょう

 memo

📌 memo

## 2. 電話での応対

### (1) 電話の心構え

電話は記録に残らないだけに、誤った情報を伝えたり、誤解を生んだり、感情的なトラブルを生じやすいものです。電話での応対には、窓口対応以上の繊細さが要求されます。

#### 1. 誠意をもって

- ・言葉遣いははっきり、明るく
- ・役所言葉、専門用語は避ける

#### 2. 正確に

- ・5 W1Hを明確に
- ・必ずメモを取る
- ・数字と語尾は意識的にはっきり発音する

『5 W1H』  
When (いつ)  
Where (どこで)  
Who (だれが)  
What (なにを)  
Why (なぜ)  
How (どのように)

#### 3. スピーディーに

- ・できるだけ早く受話器を取る
- ・結論を先に伝える
- ・長話をしない

### (2) 電話のかけ方

#### 1. 事前準備

- ・電話番号、名前の確認
- ・用件をメモ、必要な資料をそろえる
- ・かける時間は適切か考える (食事・留守)

#### 2. 自分から名のり、あいさつ

「おはようございます」「今治市役所〇〇課の××でございます」

#### 3. 相手を名指す

「〇〇様をお願いします」

 memo

**4. 用件を話す**

「(さっそくですが) ○○の件でございますが」

- ・結論は最初に述べ、5W1Hをはっきりと
- ・複雑な用件はメモしてもらう
- ・必要なら確認のため復唱を



**5. 終わりのあいさつ**

「ありがとうございました」「よろしくおねがいします」

「失礼いたしました」

**6. 受話器を置く**

- ・ひと呼吸おいてから静かに置く

※原則、電話はかけた方から切ること

こんな時には

**(1) 間違えてかけた場合**

「たいへん失礼しました」「申し訳ございません」

**(2) 名指し人が不在の場合**

「どなたか代わりの方は・・・」

「おそれいりますが、○○様がお戻りになりましたら  
お伝え願います」

**(3) 途中で切れた場合**

- ・原因が何であれ、かけた方がかけ直します

**(4) 電話が長引くとき**

「●分ほどお時間をいただいてよろしいでしょうか」

## 📌memo

### (3) 電話の受け方

#### 1. 受話器を取って名乗る

「はい、今治市役所〇〇課の××でございます」

- ・待たせたときは「お待たせしました」 ※ベル3回以上が目安
- ・午前10時までは「おはようございます」
- ・「もしもし」は使わない

#### 2. 相手確かめてあいさつ

「〇〇様でいらっしゃいますね。いつもお世話になっております」

#### 3. 用件を聞く

- ・要点をメモする
- ・相づちを打ちながら最後まで聞く

#### 4. 用件を復唱する

「確認させていただきます」「〇〇でございますね」

- ・重要なこと、複雑なこと、疑問点を確認する

#### 5. 了承した旨を伝え、あいさつ

「かしこまりました」「ありがとうございました」

- ・丁寧に、感謝の気持ちを込めて

#### 6. 受話器を置く

- ・相手が電話を切ってから受話器を静かに置く

こんな時には

#### クレームの電話

- ・最後までよく聞き、謝るべきところは素直に謝って、早めに必要な措置を取ります

〈特に注意する点〉

- ・出るのが遅い
- ・取り継ぎに長時間待たせる
- ・電話が途中で切れた
- ・電話の周辺で笑い声が聞こえた
- ・言葉遣いが悪い
- ・早口でわかりにくい

【連絡メモの例】

様へ	受付：
の	月 日
様から	午前・午後 時 分
<input type="checkbox"/> 電話がありました <input type="checkbox"/> 来庁されました <input type="checkbox"/> (    )	
<input type="checkbox"/> 電話があった（来庁した）ことを伝えてください <input type="checkbox"/> また電話（来庁）くださるようです <input type="checkbox"/> (    )    —    番へ電話願います <input type="checkbox"/> 用件は次のとおりです  <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/>	
処理	

 memo

ポイント

庁内グループウェアの電話メモ機能も活用しましょう。



memo

## 3. 来訪者の案内

### (1) 案内のマナー

慌てず、騒がず、スマートに、来訪者によい印象を与えるようにすることが大切です。

#### 1. 通路

- ・来訪者を通路の中央に置く形で、自分は2,3歩ほど斜め前を歩きます。
- ・曲がり角、階段、応接室等の目的の場所では「こちらでございます」と声をかけましょう。

#### 2. 階段

- ・昇るときは来訪者に先を譲りましょう。  
※案内者が男性で相手が女性の場合は逆



#### 3. エレベーター

- ・中に誰もいない場合は自分が先に乗り込み、「開」のボタンを押し、来訪者を案内します。既に乗っている場合は来訪者が先です。
- ・降りるときは常に来訪者を優先します。  
※エレベーター内での仕事の話、うわさ話、高笑い等は厳禁です。

#### ポイント

エレベーターでは、積極的に声掛けを！  
途中で乗ってきた人の行き先ボタンを押しましょう！

## 4. 接遇のポイント

### (1) おもてなしチェックシート

接遇についてチェックしてみましょう。

チェック項目		✓
あいさつ	あいさつは笑顔ではっきりとしていますか	
	自分から声をかけていますか	
言葉遣い	TPOをわきまえ、はっきりとした口調・速さで話していますか	
	勤務時間中にムダ話をしていませんか	
	市民にわかりやすい言葉で話していますか	
窓口対応	窓口にお越しになったらすぐに対応していますか	
	窓口は整理され、個人情報に配慮していますか	
	エレベーターや通路での声かけはできていますか	
電話対応	電話では所属と名前を名乗っていますか	
	声のトーンに気を付け、好感を持たれる話し方をしていますか	
心の姿勢	プラス思考で何事にも前向きに取り組んでいますか	
	明るい態度を心がけていますか	
	心の健康を保つようにしていますか	

 memo

## 1. カスタマーハラスメントについて

### (1) カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは、顧客等からのクレームや言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なものであって、労働者の就業環境が害されるものをいいます。

### (2) 初期対応

#### 1. クレームに対して事実、事象を明確かつ限定的に謝罪する

例えば「この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません」といったように不快感を抱かせたことを謝り、正確に状況を把握できていない段階では、非を認めたような発言をすることは望ましくありません。

非を認めて謝罪するのは、事実を確認し社内で判断した上で、過失の程度に応じた謝罪をしましょう。

#### 2. 状況を正確に把握する

まずは、今後連絡が取れるよう相手の名前・住所・連絡先等の情報を得ましょう。

次に、相手が主張する内容を正確に把握するため、途中で顧客の発言を遮ることや反論はせず、一通り事情を確認しましょう。

一通り事情を確認した後、相手が話す内容に不明確なものがあれば確認をし、不足する情報があれば追加で意見をもらい、相手の勘違いがある場合は正しい情報を提供しましょう。

#### 3. 上司への報告

相手から確認した情報は、迅速かつ正確に上司に報告し、その後の対応について検討しましょう。





(3) ハラスメント行為別対応例

memo

**1. 時間拘束型：長時間にわたり居座りや電話を続け職員を拘束する**

- ・対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる
- ・上記の対応後、お引き取りを願うまたは電話を切る
- ・複数回電話がかかってくる場合にはあらかじめ対応できる時間を伝え、それ以上に長い対応はしない

**2. リピート型：不当な要求を繰り返し電話で問合せをする**

- ・繰り返し不合理な問合せがくれば注意し、次回是对応できない旨を伝え、今後同様の問合せをやめるように伝える。

**3. 暴言型：大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言、人格否定や名誉毀損**

- ・大声を張り上げる行為は周囲の迷惑となるため、やめるように求める。
- ・侮辱的発言や名誉毀損、人格を否定するような発言は、後で事実確認ができるよう録音し、やめるよう求める。



(4) 職員の考え方

たとえ市民等と市職員の関係であっても人格を持った人間同士であり、人格を侵害する行為や就業環境が害される行為は許されるものではありません。そのため、ハラスメント行為に対しては毅然とした態度で対応しましょう。

しかしながら、市民等からの意見やクレームの中には、市民サービスの改善を求めるような正当な意見もあるため、その判断には注意が必要です。自身だけで判断せず、上司に相談するなどして適切に対応しましょう。

 memo

A series of horizontal dotted lines forming a grid for writing, spanning the width of the page below the header.

今治市待遇ガイドブック

作成 令和5年3月  
おもてなし満足度向上PT